2014

LIQUIDAÇÕES/MEGALIQUIDAÇÕES

PROCON Campinas

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos
Departamento de Proteção ao Consumidor

INFORMATIVO SOBRE LIQUIDAÇÕES/MEGALIQUIDAÇÕES

Todo início de ano é comum os fornecedores baixar os preços dos produtos não comercializados no período do Natal e Ano Novo, bem como trocar os seus estoques para o ano que começa. Diante desse quadro, o PROCON Campinas elaborou este informativo com o objetivo de orientar os consumidores durante as campanhas de liquidações e megaliquidações.

REGRAS GERAIS PARA AS COMPRAS

- ✓ Estabeleça um limite para gastar com as compras, assim você não extrapola o orçamento doméstico.
- ✓ Não deixe de pesquisar os preços.
- ✓ Opte por comprar os produtos em estabelecimentos devidamente regularizados e que emitam a nota fiscal.

- ✓ Verifique se a embalagem do produto contém todas as informações necessárias (preço, quantidade, características, validade, identificação do fabricante ou importador, recomendações de restrição quanto à saúde e segurança do consumidor etc).

- ✓ Exija a nota fiscal.
- ✓ Verifique a política de troca da loja. Peça por escrito o prazo eventualmente concedido pela loja para troca do produto por liberalidade. De acordo com a lei municipal 14.627/2013, os estabelecimentos comerciais devem informar, por meio de cartazes e placas, a política de troca de mercadorias adotada. Inclusive, a lei determina que para a troca, os lojistas poderão exigir a apresentação da nota fiscal de compra, a etiqueta de preço da mercadoria e, ainda, que o produto não tenha sido usado ou lavado;
- ✓ Guarde todo o material publicitário (jornais de ofertas e panfletos, por exemplo);
- ✓ Teve problemas com um fornecedor? Procure os órgãos de defesa do consumidor de sua cidade.

INFORMAÇÃO DE PREÇO DOS PRODUTOS OU SERVIÇOS

A informação de preços precisa ser bastante clara e ostensiva, de modo a não enganar ou deixar em dúvida o consumidor, e sem que seja exigido deste qualquer esforço para sua exata compreensão.

Assim, na fixação do preço ao consumidor é necessário que o fornecedor informe sempre:

1- o preço à vista;

2 - o preço total a prazo na mesma dimensão do preço à vista;

3- a quantidade de parcelas;

4 - o valor de cada parcela;

5- o percentual de desconto;

6- o valor total dos juros;

7- outros custos, se houver;

8- o Custo Efetivo Total (soma de valores de todas as cobranças relativas a uma operação de crédito: taxas de juros+tributos+tarifas+outros itens).

Importante: todas as informações sobre o preço devem ser indicadas da mesma forma, fonte, tamanho e letra de modo a não confundir o consumidor.

PROMOÇÕES E DIREITO À INFORMAÇÃO

Quando o fornecedor anunciar uma promoção, deve deixar claro ao consumidor qual a proposta da oferta, sem que este precise

perguntar, consultar ou mesmo fazer cálculos.

PROMOÇÕES

A promoção constitui-se uma vantagem em relação a uma condição pré-existente. Daí que na oferta de uma promoção o fornecedor deve deixar claro ao consumidor qual o preço original do produto/serviço, qual é o preço promocional e qual a vantagem auferida (percentual de desconto) para que o mesmo possa avaliar.

DESCONTO

Fixado o desconto para determinada mercadoria ou serviço, o primeiro preço deve também ser informado para que se possa ter a confirmação de que de fato a oferta/vantagem ocorreu. O percentual de desconto, neste caso, também deve ser informado.

"DESCONTOS A PARTIR DE..."

Os preços fixados ou as promoções oferecidas com a expressão "a partir de" não informam precisamente o que o consumidor precisa saber. Essa forma de promoção não define com clareza qual o valor exato que o consumidor irá pagar por determinada mercadoria ou por determinado serviço que pretende contratar. A informação é abrangente e, para ser precisa, no mínimo deve ser complementada, por exemplo, afixando o percentual/preço de cada produto.

"DESCONTOS DE ATÉ...%"

Esta oferta não informa claramente qual o desconto exato e a qual mercadoria ou produto se refere, a menos que seja complementada a informação com outros dados que permitam a identificação da exata medida do desconto e da definição da mercadoria.

DESCONTOS PROGRESSIVOS

A informação deve estar completa desde o seu início porque se não for clara quanto ao objeto da promoção ou se depender de complementação para ser entendida por inteiro infringirá a legislação que rege afixação de preço.

"DESCONTOS DE R$.....POR R$....."

Esta é uma forma precisa de informar, pois deixa claro o preço inicialmente comercializado do produto e o seu preço promocional, significando, inclusive, a honestidade com relação ao efetivo abatimento de valores.

ATENÇÃO! Independentemente da forma de afixação de preço utilizada pelo estabelecimento, o objetivo principal das normas de afixação de preço é garantir que o consumidor visualize o preço real sem que tenha que recorrer a qualquer tipo de ajuda ou esforço.

A INFORMAÇÃO INTEGRA O CONTRATO

Informações verbais prestadas pelo vendedor - Toda e qualquer informação relacionada à negociação, mesmo as verbais, integram o contrato, portanto exija que sejam colocadas por escrito, de preferência na Nota Fiscal, para se resguardar em caso de problemas.

Guarde os panfletos e encartes publicitários - Toda informação, *suficientemente precisa,* tem valor de contrato e obriga a empresa a cumprir a oferta nos exatos termos do anúncio.

COMPRAS DE PRODUTOS DE MOSTRUÁRIO

Descontos de até 70% podem significar que o produto ficou exposto na vitrine ou sendo manuseado por vendedores e consumidores.

IMPORTANTE: Se possível, teste o produto antes de comprá-lo e verifique se os acessórios conferem com as informações da embalagem e Manual de Instrução.

A informação **"Produto NO ESTADO"** nas Notas Fiscais dos produtos de mostruário significa que a loja não se responsabilizará por problemas que já existiam no estado em que o produto foi adquirido (como riscos, amassados ou falta de acessórios).

PORTANTO, exija a discriminação do "REAL ESTADO" na Nota Fiscal ou recibo.

Atenção aos produtos entregues posteriormente, pois o consumidor deve conferi-las antes de receber a mercadoria. Havendo alguma irregularidade, o consumidor deve devolver o produto com descrição do problema na nota de entrega, como também deve contatar o fornecedor para solucionar o problema.

Garantia: Independentemente do "estado" do produto, o consumidor deve exigir a Nota Fiscal, Manual de Instruções e Termo de Garantia complementar, se houver. Os vícios constantes no produto adquirido "no estado", não poderão comprometer a funcionalidade do mesmo, sendo o fornecedor responsável, portanto, pelos vícios que impeçam a utilização do produto adquirido.

COMPRAS PELA INTERNET

- ✓ Antes de realizar qualquer compra, consulte o PROCON de sua cidade para saber se há reclamações formalizadas contra o site em que irá realizar as compras.

- ✓ Observe se o site apresenta endereço físico e eletrônico, CNPJ e informação de segurança em

relação aos dados fornecidos (CPF, RG, endereço, número do cartão de crédito, entre outro s).

- ✓ Pesquise preços.
- ✓ Verifique se o site informa as características essenciais do produto ou do serviço, incluindo a informação sobre os riscos à saúde e à segurança dos consumidores.
- ✓ Observe a forma como o preço está informado. No início desta cartilha há orientações sobre a forma como o preço deve ser apresentado ao consumidor.

Atenção às contratações de seguro, em especial a garantia estendida de produtos. Leia todas as informações disponíveis sobre o assunto antes de contratar.

EVITE COMPRAR POR IMPULSO:

• **Compras apressadas** podem trazer surpresas posteriores quanto aos preços, formas de pagamento e vícios de qualidade (defeitos) dos produtos e serviços adquiridos;

• **Pesquise sempre**! Não deixe de verificar o preço, as formas de pagamento, taxas de juros, número de prestações, valor das prestações, preço total à vista e o preço total com o financiamento;

• **Exija sempre a** Nota Fiscal, o Manual de Instruções, o Termo de Garantia e o Contrato de Financiamento (em caso de compras a prazo).

Nas compras pela internet, o consumidor pode fazer uso do direito de arrependimento, ou seja, desistir da compra, em até sete dias, contados da entrega do produto ou assinatura do contrato. E para fazê-lo o consumidor não precisa justificar a desistência, bastando apenas contatar a empresa e solicitar o cancelamento.

Se o pedido puder ser realizado pela internet, no site da empresa vendedora, o PROCON orienta a imprimir ou salvar o comprovante de que solicitou o cancelamento no prazo.

Atenção! O fornecedor deverá fazer a devolução do valor total pago pelo produto, inclusive o valor de frete, se for o caso.

Questões sobre o comércio eletrônico:

O consumidor comprou um produto pela internet e teve uma série de problemas, como: a entrega atrasou; entregaram o produto com vício; o produto não corresponde ao que foi comprado. O que é possível fazer?

Em casos de compras pela internet o consumidor pode fazer uso do direito de arrependimento, ou seja, desistir da compra no prazo de sete dias, contados da entrega do produto ou assinatura, bastando para isso contatar a empresa e solicitar o cancelamento sem justificativa.

E se o consumidor quiser permanecer com o produto que apresentou vício?

Neste caso o consumidor deve contatar à assistência técnica do fabricante e levar o produto para reparo.

Atenção! Não deixe de observar a política de troca do site e imprimir todas as telas, e-mails e as conversas de atendimento on-line, como também não se esqueça de anotar os números de protocolos de atendimento junto ao SAC, eventualmente fornecidos.

POLÍTICA DE TROCA

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC) o estabelecimento comercial **SÓ ESTÁ OBRIGADO** a trocar os produtos/mercadorias que apresentem **vícios**.

Contudo, se o estabelecimento ofertar a troca do produto SEM VÍCIO deverá cumprir a oferta e também deve informar ao consumidor, no ato da venda, as condições da troca, e,em especial, o prazo para que o consumidor possa exercer esse direito.

ATENÇÃO: Peça por escrito (na nota fiscal, recibo ou encarte) tudo o que for informado verbalmente, inclusive o prazo e as condições

para a troca. Para ter os seus direitos resguardados na hora da troca, lembre-se de guardar a nota fiscal ou recibo de compra e de manter a etiqueta de preço no produto.

Importante: em Campinas há a lei municipal 14.627, de 13 de junho de 2013, disciplina a obrigatoriedade de afixar cartaz informando como funciona a política de troca do estabelecimento comercial.

GARANTIA

GARANTIA LEGAL

É aquela que todo produto ou serviço possui, concedida pelo Código de Defesa do Consumidor, descrita no artigo 26:

- Produtos e serviços **não duráveis** (alimentos, por exemplo): 30 dias;
- Produtos e serviços **duráveis** (eletrodomésticos, por exemplo): 90 dias.

VÍCIOS NO PERÍODO DE GARANTIA LEGAL

Vícios: são os problemas, danos, imperfeições que um produto ou serviço possa apresentar. Há dois tipos:

- Vício de fácil constatação: é aquele que se percebe com muita facilidade. Nesse caso, a garantia começa a valer a partir da entrega do produto ou da conclusão do serviço.
- Vício de difícil constatação ou oculto: é aquele que não é percebido facilmente e que, geralmente, aparece com o uso. Nesse caso, o prazo de garantia começa a contar a partir da ciência do vício, ou seja, do momento em que o consumidor constatar o problema.

Garantia contratual: é a garantia oferecida pelo fornecedor além dos prazos estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor (art 26). Ela complementa a garantia legal e deverá ser entregue ao consumidor por escrito (art. 50 do CDC). Nesse termo, denominado Termo de Garantia, o fornecedor deverá informar de forma clara e precisa, por exemplo, no que consiste a garantia, o prazo de vigência, o lugar em que o consumidor poderá fazer uso, as eventuais exclusões e despesas de responsabilidade do consumidor.

Garantia estendida: modalidade de seguro pago pelo consumidor e que prorroga a garantia do produto ou serviço após o vencimento da garantia legal ou contratual.

A apólice pode ser:

a) Conforme a original, ou seja, com a mesma cobertura oferecida pelo fabricante.

b) Original ampliada, ou seja, com as mesmas garantias oferecidas pelo fabricante mais a inclusão de novas coberturas.

c) Diferenciada, com outras coberturas que não são ofertadas pelo fabricante.

Importante: A garantia estendida não pode ser imposta ao consumidor no ato da compra, pois configura prática infrativa se assim for comercializada. O consumidor deve ser livre para contratar essa modalidade de seguro e deve receber todas as informações possíveis e por escrito sobre a contratação.

PRODUTOS COM VÍCIOS

Se adquirir um produto e ele apresentar vício (defeito, imperfeição, dano, problemas...), saiba que a troca não é imediata, a não ser que o fornecedor, por liberalidade, ofereça a troca dentro de determinado período ou o produto seja essencial.

Portanto, se o produto apresentar vícios, procure uma assistência técnica do fabricante e leve o produto para reparo, pois o artigo 18 do CDC estabelece que, sendo constatado um vício em produtos dentro do período da garantia, o fornecedor terá 30 dias para realizar o conserto.

Atenção: exija a Ordem de Serviço - ou documento semelhante - para comprovar que deixou o produto para ser reparado.

IMPORTANTE: Se o produto não for consertado dentro dos 30 dias, o consumidor pode exigir a substituição do produto por outro ou a restituição da importância paga, monetariamente atualizada ou, ainda, o abatimento proporcional do preço.

Questionamentos relevantes:

E se o produto, ao sair da assistência apresentar o mesmo vício?

Neste caso, leve o produto à assistência técnica novamente, solicite a emissão de nova Ordem de Serviço e procure os órgãos de defesa do consumidor para pleitear a substituição do produto por outro ou a restituição da importância paga, monetariamente atualizada, ou ainda, o abatimento proporcional do preço.

MUITO IMPORTANTE: Produtos importados adquiridos no Brasil, em estabelecimentos devidamente legalizados, seguem as mesmas regras dos produtos nacionais.

Comprei o produto a prestações e ele apresentou problemas, o que devo fazer?

Procure a assistência técnica para que o produto seja reparado salvo se estiver no prazo de troca concedido pelo lojista, conforme orientado no item anterior mantenha as prestações em dia para evitar aborrecimentos junto aos órgãos de proteção ao crédito (SPC, Serasa etc).

DESCUMPRIMENTO DE OFERTA

Se o fornecedor descumprir o prazo da entrega do produto ou prestação do serviço ou, ainda, entregar produto diverso do adquirido, o consumidor pode exigir o cumprimento forçado do pedido ou pode aceitar outro produto equivalente ou, ainda, cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, monetariamente atualizado, conforme o art. 35 do CDC.

EXPEDIENTE:

Prefeitura Municipal de Campinas

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos

Departamento de Proteção ao Consumidor

Diretora: Lúcia Helena Magalhães Lopes da Silva

Criação e edição: Taís Regina de Morais

Colaboração: Maura Pellegrini Grama

Revisão: Regina Rocha Pitta

Imagens: Retiradas do google sem restrição de uso e compartilhamento

PROCON Campinas

O PROCON AGORA ESTÁ MAIS PERTO DE VOCÊ!

Unidade Centro - Av. Francisco Glicério, 1.307 - Centro
segunda à sexta-feira, das 9h às 16h.

Unidade Ouro Verde - Rua Armando Frederico Renganeschi, 61 - Jardim Cristina (ao lado do Terminal Ouro Verde) - segunda à sexta-feira, das 9h às 16h.

Unidade Poupatempo - Rua Jacy Teixeira de Camargo, 940 - Jardim do Lago
segunda à sexta-feira, das 9h às 19h - sábado das 8h às 14h.

Confira aqui os locais e dias de atendimento das Unidades Móveis:

	PROCON MÓVEL I	PROCON MÓVEL II	SANASA MÓVEL I	SANASA MÓVEL II	PREFEITURA MÓVEL I	PREFEITURA MÓVEL II
SEGUNDA-FEIRA	Paulistão Padre Anchieta	Subprefeitura Barão Geraldo	Makro Santos Dumont	CRAS Campo Belo	Carrefour Campinas Valinhos	Shopping das Bandeiras
TERÇA-FEIRA	Extra Abolição	CRAS Campo Belo II	Enxuto	AR 13 Campo Grande	Paulistão Amoreiras	Subprefeitura Barão Geraldo
QUARTA-FEIRA	Paulistão Amoreiras	Taquaral	Extra Amoreiras	CRAS Campo Belo	Carrefour Dom Pedro	Enxuto
QUINTA-FEIRA	Carrefour Dom Pedro	Enxuto	Carrefour Campinas Valinhos	ART 13 Campo Grande	Paulistão Pe Anchieta	Hortoshopping Ouro Verde
SEXTA-FEIRA	AR 13 Campo Grande	Shopping das Bandeiras	Jd Nova Europa Feira Livre	CRAS Campo Belo II	Extra Abolição	Vila União

Fale com o PROCON: Fone 151 de segunda à sexta, das 8h às 20h e sábado das 8h às 14h.
www.procon.campinas.sp.gov.br
e-mail: procon@campinas.sp.gov.br

PREFEITURA DE CAMPINAS
Um novo tempo para nossa cidade